La clientèle protégée

Mode d'emploi à destination des acteurs sociaux

Sibelga

Table des matières

Le statut de “client protégé” ..... p. 4

- Qui peut être reconnu comme client protégé? ..... p. 4
- Comment devenir "client protégé"? ..... p. 4
- Les mesures de protection ..... p. 5
- Intérêt du statut ..... p. 6
- Protégé, mais pas indéfiniment! ..... p. 6

Le CPAS, un acteur clé ..... p. 7

La facturation des clients protégés ..... p. 9

- Facture d’acompte ..... p. 9
- Facture de régularisation ..... p. 9
- Facture de régularisation intermédiaire ..... p. 10
- Facture de clôture ..... p. 10
- Facture de rectification ..... p. 10
- Les rappels et mises en demeure ..... p. 11

Comment nous contacter? ..... p. 12

- Pour les clients ..... p. 12
- Pour les CPAS uniquement ..... p. 12
- Personnes de contact ..... p. 12

Avant-propos

Avec la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité sur la Région de Bruxelles-Capitale au 01.01.2007, les règles qui prévalaient ont été remplacées. La notion même de client protégé, avec laquelle vous devez maintenant travailler, est née de l'ordonnance bruxelloise de décembre 2006, et d'une volonté d'accompagner les clients les plus fragilisés.

Sibelga, en tant que fournisseur social des clients protégés, vous propose donc, dans ce document, de faire le point dans un premier volet sur la procédure à suivre pour obtenir ce statut, sur ses avantages et impacts; dans son deuxième volet, d'entrer plus en détail sur le rôle des CPAS dans cette procédure et finalement, de faire le point sur les différents types de factures émises par Sibelga aux clients protégés.

Vous trouverez également en fin de brochure, nos numéros de téléphone et les personnes de contact qui peuvent vous aider.

Bonne lecture !

Le Service Clientèle de Sibelga

Le statut de “client protégé”

Qui peut être reconnu comme client protégé?

Certains consommateurs résidentiels d’électricité et/ou de gaz naturel en difficulté de paiement de factures d’énergie peuvent être reconnus comme "client protégé".

Comment devenir "client protégé"?

L’octroi sur demande du consommateur

Un client peut introduire, à son initiative, une demande d’octroi du statut de “client protégé" directement auprès de Sibelga, fournisseur social.

Dans ce cas, les conditions suivantes doivent être remplies:

- Le client doit avoir reçu au moins une mise en demeure de son fournisseur d’énergie;
- Le client doit:
  - soit être dans les conditions pour bénéficier du “Tarif social” pour au moins une des énergies, gaz ou électricité;
  - soit être engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé;
  - soit faire l’objet d’un règlement collectif de dettes.

L’octroi via le CPAS

Un client qui ne respecte pas le plan d’apurement négocié avec son fournisseur d’énergie, peut, sur base d’une enquête sociale effectuée par le CPAS, être reconnu "client protégé" par son CPAS. Celui-ci introduira le dossier et la demande auprès de Sibelga.

L’octroi sur décision de la Commission "Brugel"

Un client dont les revenus sont inférieurs à un montant maximum (compte-tenu de la composition du ménage) et qui ne respecte pas le plan d’apurement négocié avec son fournisseur d’énergie, peut être reconnu "client protégé" sur présentation d’un dossier auprès de la Commission "Brugel".

Celle-ci introduira le dossier auprès de Sibelga.

Les mesures de protection

1. Dès que la protection est accordée à un consommateur, son contrat de fourniture avec son fournisseur commercial est suspendu.

2. Sibelga devient le fournisseur social du consommateur à titre temporaire. Cette phase doit permettre au consommateur de résoudre ses problèmes d'impayés et de retourner aussitôt chez son fournisseur commercial.

3. La consommation d'énergie dans le cadre de la fourniture sociale est à charge du client qui sera soumis aux conditions générales de fourniture de Sibelga.

4. L'énergie est facturée au consommateur au "Tarif Social" défini par les autorités fédérales. Ces tarifs gaz et électricité sont disponibles sur les sites du régulateur fédéral (CREG) et de Sibelga.

5. Dans tous les cas, le fournisseur social alimente le consommateur en électricité via un limiteur de puissance de 1.380 W (équivalent à l'ancien 6 ampères).

6. Le CPAS peut demander à Sibelga de passer à une puissance électrique supérieure, plafonnée à 4.600 W si la situation familiale du client le justifie.

Intérêt du statut

Pendant la période de protection, le fournisseur d'énergie du consommateur ne peut introduire de demande de coupure d'énergie auprès du Juge de Paix.

Dès qu'un consommateur est protégé pour une énergie, il l'est aussi pour l'autre (uniquement dans le cas où le gaz et l'électricité sont fournis par le même fournisseur).

Protégé, mais pas indéfiniment!

L'objectif poursuivi par les pouvoirs publics dans le cadre de l'ordonnance de décembre 2006 est d'octroyer aux clients en difficulté une période transitoire leur permettant de trouver des solutions.

La période de protection prendra ainsi fin lorsque le client aura apuré les dettes contractées vis-à-vis de son fournisseur d'énergie.

Une coupure est autorisée suite à une décision de justice, la protection hivernale passe avant tout (de début octobre à fin mars)

Dans tous les cas où un juge prononce la résiliation du contrat de fourniture, ce même juge peut exiger de la part de Sibelga, une fourniture à charge du client, limitée ou non, jusqu'à la fin de la protection hivernale.

Le CPAS peut aussi pendant la même période (dans le cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité) imposer à Sibelga de fournir de manière limitée ou non le client.

Le CPAS, un acteur clé

Comme vous l'avez vu, les CPAS peuvent être à l'origine des demandes de protection mais peuvent encore intervenir une fois le client protégé.

Voyons de plus près quand et comment?

Dans le cas où le client introduit lui-même une demande auprès de Sibelga

Pour introduire une demande d'octroi du statut de client protégé, le client doit d'abord avoir reçu une mise en demeure de son fournisseur commercial et pouvoir attester qu'il répond à l'une des trois conditions d'octroi en fournissant:

- soit une copie de l'attestation Tarif Social,
- soit une copie de la décision d'admissibilité au Règlement Collectif de Dette,

ou

- un document attestant qu'il est en médiation de dette.

Sibelga informe le client qu'elle communiquera au CPAS de sa commune le fait que le statut de client protégé lui a été octroyé, sauf s'il marque son opposition.

Pour rappel, l'octroi du statut de client protégé va de pair avec le placement d'un limiteur de puissance à 1380 W.

Le CPAS peut alors demander le rétablissement de la puissance initiale avec un plafond de 4600 W en adressant une demande écrite au service de Sibelga.

Dans le cas où le CPAS introduit la demande

Les services du CPAS remplissent le formulaire prévu à cet effet lorsqu'un client ne respecte pas le plan de paiement convenu avec son fournisseur commercial. Vous trouverez ce formulaire au centre de cette brochure.

Le CPAS peut demander immédiatement le placement des 4600 W si nécessaire afin d'éviter le placement des 1380 W.

Dans le cas où BRUGEL introduit la demande

Dans ce cas, le CPAS n'intervient pas.

Dans le cas où le client n'apure pas sa dette vis-à-vis de son fournisseur commercial ni envers Sibelga

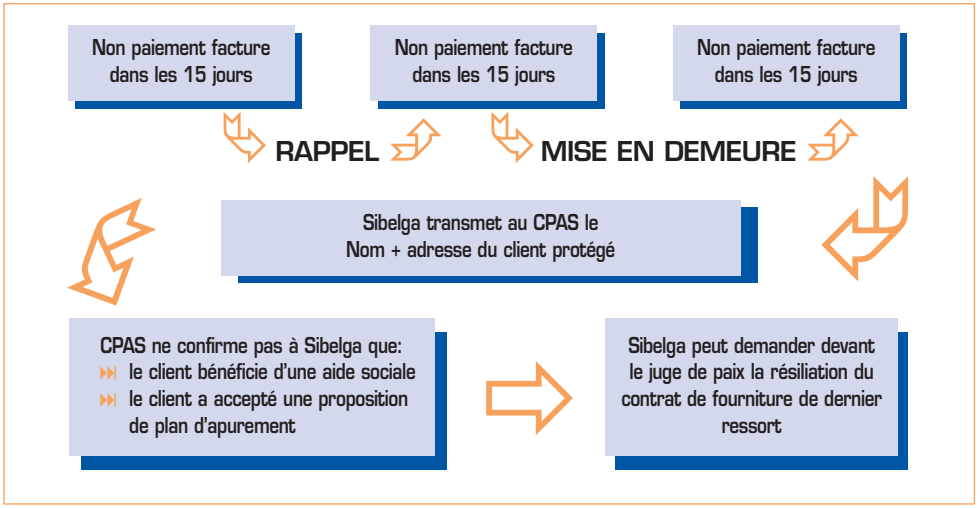
Sibelga envoie un rappel en cas de non-paiement de la facture dans les 15 jours.

Sibelga envoie une mise en demeure en cas de non-paiement dans les 15 jours après envoi du rappel.

Sibelga continue à fournir le client et communique son nom au CPAS 15 jours après l'envoi de la mise en demeure, en cas de non-paiement.

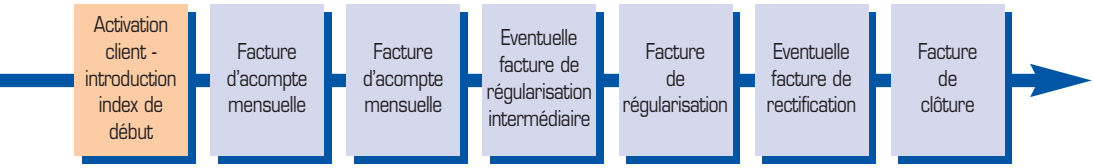
Le CPAS dispose alors de 60 jours pour informer Sibelga d'une aide sociale ou d'une proposition de plan de paiement

- Si le CPAS répond positivement, le client reste chez Sibelga.
- Sans réponse de la part du CPAS, ou si la réponse est négative, Sibelga peut éventuellement aller en justice pour demander une interruption de la fourniture d'énergie.
- Si le juge donne son accord pour procéder à la coupure, le contrat avec le fournisseur commercial est d'office résilié.


Non paiement facture dans les 15 jours
Non paiement facture dans les 15 jours
Non paiement facture dans les 15 jours
RAPPEL
MISE EN DEMEURE
Sibelga transmet au CPAS le Nom + adresse du client protégé
CPAS ne confirme pas à Sibelga que:
le client bénéficie d'une aide sociale
le client a accepté une proposition de plan d'apurement
Sibelga peut demander devant le juge de paix la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort

La facturation des clients protégés

Sibelga émet cinq types de factures à destination des clients protégés.


Activation client - introduction index de début
Facture d'acompte mensuelle
Facture d'acompte mensuelle
Eventuelle facture de régularisation intermédiaire
Facture de régularisation
Eventuelle facture de rectification
Facture de clôture

Facture d'acompte

- Toujours mensuelle. L'acompte est établi sur base de l'historique de consommation du client (si disponible) sinon, sur l'historique moyen d'un compteur de même profil
- Fréquence:
  - en théorie 11 par an
  - émises le 4 ou le 12 ou le 20 ou le 28 du mois

Facture de régularisation

- Calculée sur base des index relevés dans le cadre des tournées annuelles
- Consommation réelle avec cotisations fédérales et surcharge client protégé (pas de redevance) moins les acomptes déjà facturés (aucune extrapolation n'est faite)
- Recalcul automatique des acomptes sur base de la consommation annuelle
- Fréquence:
  - en théorie 1 par année
  - dès réception des index

Facture de régularisation intermédiaire

- Sur base d'index intermédiaires (par ex. facture de régularisation demandée par le CPAS avant le relevé annuel)

- Consommation depuis le dernier relevé avec cotisations fédérales et surcharge client protégé moins les acomptes déjà facturés

- Fréquence:
  - à la demande CPAS
  - dès réception des index

Facture de clôture

- Sur base d'index de fin (déménagement ou retour chez fournisseur commercial, départ pour un autre fournisseur)

- Consommation depuis dernier relevé avec cotisations fédérales et surcharge client protégé moins les acomptes déjà facturés

- Fréquence:
  - dès réception des index
  - une fois par semaine, émission des factures de clôture

Facture de rectification

- Sur base de rectifications qui doivent être apportées au compte du client

- Fréquence:
  - émises quotidiennement

Les rappels et mises en demeure

1) Leur envoi est facturé:

- La facturation est automatisée.
- Pas de facturation des frais de rappel et de mise en demeure s'ils sont consécutifs à la clôture de compte.
- Envoi d'un rappel / d'une mise en demeure pour les 2 énergies mais avec un détail de compte pour chaque énergie, les frais ne seront facturés qu'une seule fois pour les 2 énergies.
- Le montant de ces frais est fixé par le conseil d'administration de Sibelga et est publié sur le site web www.sibelga.be. (en 2007 et 2008 = 5 €)

2) Si le client a déjà reçu un rappel et une mise en demeure et que, lors de la facture suivante, l'impayé est toujours présent et ce depuis minimum 40 jours:

- Une facture fera office de mise en demeure et reprendra la situation des comptes sans facturation de frais supplémentaires, pour ne pas alourdir les impayés avec des frais de rappel ou de mise en demeure récurrents.

Comment nous contacter?

Pour les clients

- Accueil clientèle Sibelga **02 549 41 00**
- Bureau d'accueil
  rue des Poissonniers 13
  1000 Bruxelles
  (accessible tous les jours ouvrables,
  de 8h00 à 16h30 / 15h45 le vendredi)

Pour les CPAS uniquement

- Ligne dédicacée aux CPAS **02 549 42 42**
- Adresse e-mail **cpas.ocmw@sibelga.be**
- Fax **02 549 43 26**

Personnes de contact

- Bureau d'accueil et facturation **Ria Geeroms**
- Recouvrement et contentieux **Sandra Willems**

Sibelga